

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	26-0249
Klageren:	XX 2800 Kongens Lyngby
Indklagede:	Movia
CVR-nummer:	29 89 65 69
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 1.000 kr. grundet manglende check ind ved at swipe i Rejsekort-appen inden påstigning på bussen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, fordi han grundet manglende forbindelse på sin mobiltelefon blev forsinket i at checke ind Indklagede fastholder kontrolafgiften med den begrundelse, at klageren checkede ind mere end 2 minutter efter sin påstigning
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Nikola Kiørboe Dorthe Thorup Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 2. september 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 1.000 kr.

Beløbet skal betales til Movia, der sender betalingsoplysninger til klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

-oOo-

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 11. april 2026 med Movias buslinje 2A. Klageren steg på bussen ved stoppestedet Refshaleøen, men foretog først check ind i Rejsekort-appen efter påstigning.

Kontrolløren steg på bussen ved det efterfølgende stoppested, Margretheholm, hvor klageren allerede befandt sig i bussen. Ifølge oplysningerne fra Rejsekort-systemet blev check ind foretaget kl. 19:27:19, hvilket var ca. 2 minutter efter bussens afgang fra Refshaleøen. Klageren blev herefter pålagt en kontrolafgift på 1.000 kr.

Klageren anmodede Movia om at annullere kontrolafgiften med henvisning til, at manglende mobilforbindelse forhindrede ham i at checke ind inden påstigning.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Grundet tab af forbindelse på mobil, blev check ind foretaget 42 sekunder for sent. Jeg vil gøre opmærksom på, at man med det fysiske rejsekort altid steg på bussen før check ind. Derfor steg jeg på bussen, og tog min mobil frem for at checke ind. Bussen kørte, og først 42 sekunder blev min check ind registreret. Jævnført tidligere og efterfølgende rejsehistorik på sammen dag, kan jeg bevise min hensigt om rettidigt altid betale for mine rejser, og at de 42 sekunders forseelse skyldtes en teknisk fejl udenfor min kontrol. Rejsehistorik for den pågældende dag er sendt til Movia.

Ønsker at opnå: Annullering af kontrolafgiften, på baggrund af bevis for hensigten om gyldig rejsehemmel. 42 sekunders forseelse må høre under bagatelgrænsen. Desuden stiger man altid på bussen inden check ind med det fysiske rejsekort, og derfor var det kun naturligt at jeg forholdt mig til samme princip.”

Indklagede anfører bl.a. følgende:

”Movia svarer her på ankenævns sag vedrørende kontrolafgift 26026247, som blev udstedt den 11.04.2026 i buslinje 2A.

Movia fastholder, at kontrolafgiften er korrekt udstedt på baggrund af klagers manglende fremvisning af gyldig billet i kontrolsituationen.

Hans sag omhandler, at han først checkede ind på Rejsekort-appen, efter at han var steget på bussen.

Kontrolafgiften

Kontrolløren registrerede sit påstigningstidspunkt den 11.04.2026 kl. 19:26:37 i linje 2A på stoppestedet Margretheholm for at foretage en billetkontrol. Bussen kom fra Refshaleøen i retning mod Christianshavn. Margretheholm er første stoppested efter Refshaleøen. Kontrolløren bemærkede ved sin påstigning, at klager allerede sad i bussen.

Bemærkning

Kunden sad allerede i bussen

Klager erkender selv at være steget på bussen ved Refshalevej, der er lokaliseret ved stoppestedet Refshaleøen, og erkender derfor at være på bussen i forvejen.

Hvor steg du på bussen?: Refshalevej

2A Refshaleøen - Tingbjerg

Rute	Zone	Stoppesteder
Refshalevej		Refshaleøen
		Margretheholm
Operaen		Operaen
Danneskiold-Samsøes Allé		Fabrikmestervej, Operaen
		Galionsvej
Arsenaløen		Arsenaløen
Prinsessegade		Bodenhoffs Plads
		Skt. Annæ Gade
Torvegade		Christianshavn St.

Da han først checkede ind efter påstigning, modtog hun en kontrolafgift, der var udstedt kl. 19:28:56.

Stop	Margretheholm
Påstigning	11-04-2026 19:26:37
Udstedt dato/tid	11-04-2026 19:28:56
Stået af	11-04-2026 19:36:07

Kontrolafgiften er udstedt, fordi hun først foretog sit digitale check-in efter påstigning, hvilket betyder, at der ikke forelå gyldig billet. Ifølge gældende regler for brug af rejseapps skal check-in ske inden man stiger på bussen, og det er således passagerens eget ansvar at sikre, at billetten er korrekt aktiveret og gyldig inden indstigning.

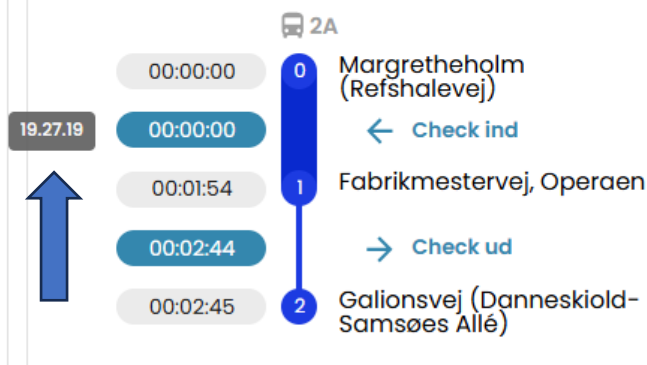
Kommentarer og afgørelse

Det fremgår af hans fremvisning i bussen, at hans check ind blev foretaget kl. 19:27:19.



Dette verificeres i vores Fairtiq system.

11.04.2026

☐ Skjul tidslinjebegivenheder


Af bussens turoversigt forneden fremgår det, at bussen forlod Margretheholm, hvor kontrolløren steg på, kl. 19:26:56. Sammenlignet med klagers check ind tidspunkt foretog han derfor først sit check ind 23 sekunder efter bussens afgang fra dette stop og omtrent 2 minutter efter bussens afgang fra Refshaleøen, hvor klager steg på.

#	Stoppested	Stopindikator	Pl. ank.	Pl. afg.	Obs. ank.	Obs. afg.
1	Refshaleøen (3168)	● ●	19:11	19:11	19:25:10	19:25:10
2	Via (53295)	● ●	19:11	19:11		
3	Margretheholm (3169)	● ●	19:13	19:13	19:26:30	19:26:56
4	Fabrikmestervej, Operaen (2806)	● ●	19:16	19:16	19:29:29	19:29:43
5	Galionsvej (33322)	● ●	19:17	19:17	19:30:31	19:30:45
6	Arsenaløen (2807)	● ●	19:18	19:18	19:31:23	19:31:44
7	Bodenhoffs Plads (2044)	● ●	19:19	19:19	19:34:13	19:34:13

Det lægges derfor til grund, at check-in er foretaget efter påstigning.

Uddrag fra klagegrundlaget

Klager: ”Jeg modtog en kontrolafgift, da kontrolløren ved scanning af min billet, kunne se at jeg havde checket ind via app, efter jeg havde stået på bussen. Dette er korrekt, da jeg ved refshalevej ikke havde en god forbindelse på min mobil og derfor ikke kunne checke ind.”

Movia skal i den forbindelse bemærke, at vi ikke har ansvar for kunders mobilforbindelse, internetdækning, batteriniveau, tekniske fejl på telefonen eller andre forhold relateret til den enkelte enheds funktionalitet. Det er kundens eget ansvar at sikre, at der er etableret gyldig rejsehjemmel inden påstigning, uanset eventuelle tekniske udfordringer.

Såfremt det ikke er muligt at gennemføre digitalt check ind inden påstigning, påhviler det kunden at benytte et alternativt produkt, eksempelvis køb af mobilbillet inden rejsen, anvendelse af fysisk Rejsekort eller køb af kontantbillet hos chaufføren, hvor dette er muligt.

Movia bemærker desuden i den konkrete sag, at det af de registrerede oplysninger fremgår, at check ind blev gennemført kort tid efter kontrolløren steg ombord på bussen. Dette forhold finder vi påfaldende, hvorfor det indgår som en del af vurderingen af sagens omstændigheder.

Klager: *"Jeg er klar over, at jeg skal checke ind, inden påstigning af bussen, men da jeg var i selskab med andre, ville jeg gerne med og tænkte jeg kunne checke ind så snart jeg i bussen fik en forbindelse igen."*

Vi forstår, at man gerne vil følges med sit selskab; også i bussen.

Det ændrer dog ikke på, at det er et krav, at gyldig rejsehjemmel skal være etableret inden påstigning. Hvis dette ikke er muligt, er man nødt til at afvente, at alle i selskabet har gyldig billet eller check ind, før man stiger på bussen.

Vi bemærker i øvrigt, at linje 2A lørdag aften kører med en relativt høj frekvens fra Refshaleøen, typisk hvert 10. minut. På den baggrund undrer vi os over, at man ikke valgte at afvente næste afgang, indtil check ind kunne gennemføres korrekt.

Klager: *"Under kørsel, får jeg forbindelse og checker ind. Det er nok dette kontrolløren kan se da han checker min billet."*

Vi bemærker, at klager checker ind, men også at det sker lige efter kontrolløren stiger på, og Movia har ingen mulighed for at vurdere, om klager også havde checket ind der, hvis der ikke var en kontrollør, der steg på.

Vi gør opmærksom på, at Movia ingen mulighed har for at vurdere intention og om en afgift skyldes forglemmelse, problemer med internettet, uvidenhed eller at man har lyst til at tage en risiko. Hvis man tager chancen og rejser uden gyldig billet, må man også affinde sig med at skulle betale en kontrolafgift, når det ikke lykkes.

Movias konklusion

Det er ubestridt i sagen, at klager befandt sig i bussen forud for kontrollørens påstigning ved Margretheholm, hvilket bekræftes af både klager og kontrolløren. Bussen forlod Margretheholm kl. 19:26:56, og klager foretog check ind kl. 19:27:19, dvs. 23 sekunder efter bussens afgang og ca. 2 minutter efter bussen havde forladt Refshaleøen.

Det bemærkes endvidere, at klager først gennemfører check ind umiddelbart efter kontrollørens påstigning. Movia kan ikke med sikkerhed fastslå, om check ind ville være blevet foretaget på dette tidspunkt, såfremt kontrolløren ikke var steget ombord.

På den baggrund fastholder Movia den udstedte kontrolafgift."

Til dette har klageren anført:

"I Movias svar, lægger de vægt på at de ikke har ansvaret for min mobile forbindelse, samt at det virker "påfaldende" at check ind først sker efter en kontrollør er steget på bussen.

På tidspunktet i bussen, accepterer jeg denne påstand fra kontrolløren, da jeg fra hans synspunkt sagtens kan se tilfældet. Derfor laver jeg hellere ikke nogle indsigelser til kontrolafgiften, da jeg tænker at jeg efterfølgende kan kontakte Movia og bevise at min hensigt ikke har været det som jeg bliver anklaget for.

Movia stiller også tvivl i deres svar, ved om jeg overhovedet ville have checket ind hvis kontrolløren ikke var steget på.

De mener at de ikke har nogen mulighed for at vurderer intentionen om en afgift skyldes forglemmelse, problemer med internettet, uvidenhed, eller om man rent faktisk prøver at rejse uden billet. I sidste tilfælde skal man selvfølgelig affinde sig med en kontrolafgift.

Ovenstående påstand er korrekt for kontrolløren i bussen, men ikke for Movia efterfølgende. Hvis Movia havde muligheden for at vurdere om det skyldtes tekniske problemer eller en forglemmelse, hvad ville afgørelsen så være?

Jeg har vedhæftet gyldigt rejsehjemmel fra flere rejser tidligere samme dag samt efterfølgende, hvilket beviser at mine intentioner er at rejse med gyldigt rejsehjemmel. Disse er også vedhæftet denne mail. Det virker dog ikke til at Movia tager dette med i deres betragtning af kontrolafgiften. Jeg holder fast i, at det kun har været et tilfælde at min check ind er gået igennem efter kontrolløren et steg ombord, og min tidligere og efterfølgende rejsehistorik vil jeg mene beviser min hensigt.

Movia skriver også i deres svar, at de undrer sig over at jeg ikke sammen med mit selskab ventede til næste afgang, da bussen kører hyppigt.

Der var rigtig mange mennesker med busserne denne dag, og der var derfor ikke plads til os i den første bus der kom, så vi var nødt til at vente yderligere. Jeg havde ikke lyst til at forsinke selskabet yderligere, og derfor valgte jeg at stå på den næste bus der kom, da vi allerede havde ventet i lang tid.

Jeg vil gøre opmærksom på, at en dårlig forbindelse ikke ændrer sig betydeligt, hvis man ikke selv flytter sig. Derfor vurderede jeg at min største sandsynlighed for få en bedre forbindelse, var at stige på bussen og checke ind så snart jeg fik forbindelse igen.

Desværre gik det ikke op for mig i situationen, at jeg burde have spurgt en i mit selskab, om de kunne check mig ind i stedet for. Det vil jeg dog huske til en anden gang.

Det lyder til, at Movia grundlæggende fastholder deres kontrolafgift baseret på den tvivl de danner sig af min karakter, og om jeg overhovedet ville have checket ind, hvis kontrolløren ikke steg ombord.

Jeg mener at den tvivl Movia sår om min karakter, kan jeg modbevise ved min rejsehistorik i løbet af samme dag som kontrolafgiften blev givet. Desuden var jeg på intet tidspunkt modvillig til samarbejde med kontrolløren eller gjorde arbejdet for ham besværligt.

Jeg håber derfor fortsat på en retfærdig behandling i ankenævnet, hvor sagen kan blive vurderet af en tredjepart baseret helheds billedet fremfor et lille udsnit af hændelsen.

Kontrolafgifter skal gives til dem der gentagne gange og bevidst rejser uden rejsehjemmel.

Det bør ikke gives til dem, som grundet tekniske årsager eller anden ukontrolleret grund ikke kan fremvise rejsehjemmel på det helt rigtige tidspunkt, men generelt altid har det i orden."

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Når kunden benytter Rejsekort-appen, er kunden omfattet af de gældende vilkår for produktet. Check ind på Rejsekort-appen skal ske inden passagerens påstigning, jf. de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4.

Dette er således en ændring fra det fysiske Rejsekort, hvor check ind skal ske oppe i bussen på rejsekortudstyret straks efter påstigning.

Hvis passageren først swiper sit check ind i appen oppe i bussen, anses passageren dermed for ikke at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Dette gælder også, selv om passageren er checket ind på det tidspunkt, hvor kontrolløren foretager sin kontrol af rejsehjemmelen.

Således som den konkrete sag foreligger oplyst med de loggede data, lægger ankenævnet til grund, at klageren steg på bussen ved stoppestedet Refshaleøen. Kontrolløren steg på ved det efterfølgende stoppested, Margretheholm, og noterede, at klageren allerede befandt sig i bussen.

Klageren foretog først check ind kl. 19:27:19, hvilket var ca. 2 minutter efter bussens afgang fra Refshaleøen og 23 sekunder efter bussens afgang fra Margretheholm.

Klagerens oplysning om, at det ikke var muligt at foretage check ind inden påstigning på grund af manglende mobilforbindelse, kan ikke føre til et andet resultat. Det er passagerens eget ansvar at sikre, at der er gyldig rejsehjemmel inden påstigning, og ved tekniske problemer med mobiltelefon eller internetforbindelse skal der købes billet på anden vis.

Ankenævnet bemærker i den forbindelse, at reglen om at swipe sit check ind inden påstigning er vigtig for at sikre trafikvirksomhedernes billetindtægter, idet passageren ellers vil kunne vente med at swipe sit check ind, til passageren får øje på en kontrollør.

Ankenævnet finder, at oplysningen om at swipe inden påstigning er givet tilstrækkeligt tydeligt, når kunden åbner appen for at swipe.

Kontrolafgiften til klageren blev dermed pålagt med rette.

Forbrugerrepræsentanterne udtaler:

"Forbrugerrepræsentanterne finder, at kontrolafgifter over 750 kr. ikke står rimeligt i forhold til forseelsens omfang. Mange brugere af den kollektive transport pålægges kontrolafgifter, selvom de har forsøgt at betale korrekt, men har begået mindre fejl i et selvbetjeningssystem, der bliver mere og mere komplekst. Det er desuden bekymrende, at trafikselskaberne – som monopolliggende virksomheder – selv fastsætter kontrolafgifternes størrelse. Dette giver selskaberne mulighed for at indføre kontrolafgifter, som ville være forretningskadelige, hvis der var reel konkurrence på markedet. Forbrugerrepræsentanterne indgiver derfor en mindretalsudtalelse vedrørende kontrolafgiftens størrelse. Denne udtalelse er en mindretalsbemærkning og er udtryk for forbrugerrepræsentanternes principielle holdning. Udtalelsen ændrer ikke afgørelsen i den konkrete sag og medfører ikke en nedsættelse af kontrolafgiften."

RETSGRUNDLAG:

Ifølge lov om trafikselskaber § 29 kan selskabet udstede kontrolafgift og pålægge ekspeditionsgebyr til en passager, der ikke på forlangende foreviser gyldig rejsehjemmel. I de Fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på Rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 1.000 kr. for voksne. I busser, hvor check ind sker om bord, skal check ind ske straks efter påstigning uden unødigt ophold, og inden passageren sætter sig ned.

I busser, hvor check ind sker via Rejsekort app, skal passageren swipe sit check ind inden påstigning, idet Rejsekort på app fungerer som mobilbilletter, der skal være modtaget på telefonen inden passagerens påstigning på bussen. Dette fremgår af tillæg til rejsereglerne af 9. april 2024:

Tillæg til Fælles landsdækkende rejseregler pr. 9. april 2024

Rejsekort & Rejseplan A/S lancerer pr. 9. april 2024 Rejsekort som app.

Rejser, der foretages med Rejsekort som app, vil være omfattet af "Vilkår for Rejsekort som app, Gyldig fra 2. april 2024 (Version 1)" samt de Fælles landsdækkende rejseregler med nedenstående afvigelser:

2.4 Brug af rejsehjemmel

Det er kundens ansvar at sikre, at Rejsekort som app er checket ind (check ind sker i appen ved at swipec den grønne startknap til højre) inden ombordstigning.

2.4.4. Brug af Rejsekort som app

Rejsekort som app kan benyttes som rejsehjemmel dog undtaget på Bornholm og mindre øer. Se rejser på www.rejseplanen.dk.

Rejsekort som app skal være checket ind (Jævnfør oversigt over valideringsregler nedenfor) inden rejsens start og checkes ud efter rejsens afslutning. Der skal ikke foretages skifte-check-ind hvis der undervejs på rejsen stiges om til et andet transportmiddel.

Der er ved lancering af Rejsekort som app ikke mulighed for at medtage medrejsende på Rejsekort som app.

Maksimumtid

Maksimumtiden er det antal timer, som maksimalt må forløbe fra check ind på rejsen til check ud. Maksimumtiden er forskellig fra takstområde til takstområde. Se mere på www.rejsekort.dk.

Hvis maksimumtiden overskrides, vil kunden fortsat have gyldig rejsehjemmel, men betalingen for rejsen vil blive opdelt så der betales for to (eller flere) delrejser.

2.8. Misbrug af rejsehjemmel

Rejsehjemmel må ikke misbruges. Det betragtes eksempelvis som misbrug, hvis

- Man checker ind på Rejsekort som app efter påstigning
- Man checker ud, mens rejsen er i gang.

Fra www.Rejsekort.dk:



Kom godt i gang med at bruge Rejsekort som app

Du kan bruge appen på rejser, hvor du i dag er vant til at bruge dit Rejsekort. Få mere information i vores brugerguides og videoer.

Læs mere





Kom i gang med at rejse med Rejsekort som app



Inden du påbegynder din rejse, skal du checke ind i Rejsekort som app ved at swipe til højre.



Når du er checket ind, kan du se din billet ved at klikke på 'Vis billet'.



Sådan ser din billet ud. Du skal vise din billet i forbindelse med billetkontrol. Kontrolløren kan desuden forlange, at du skal vise ID.

”

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand